



Luke Recruitment

Service Manager

Regio Breda



40 uur per week



*People
first.
Digital
first.*





De organisatie

Onze opdrachtgever is een toonaangevende speler binnen de installatietechniek en richt zich op het leveren en ondersteunen van hoogwaardige technische oplossingen. De organisatie opereert als verkoop- en servicepartner binnen de Benelux, met een sterke focus op de installatiemarkt.

De organisatie kenmerkt zich door korte lijnen, een informele en no-nonsense cultuur en een sterke groei. Er wordt snel geschakeld en veel samengewerkt, waarbij eigen initiatief en verantwoordelijkheid vanzelfsprekend zijn.

De serviceafdeling speelt een centrale rol binnen de organisatie en is hét aanspreekpunt voor installateurs bij vragen, storingen en technische ondersteuning. De kwaliteit van deze dienstverlening is direct bepalend voor hoe de organisatie in de markt wordt ervaren.

De functie in het kort

Jouw impact als Service Manager

Als Service Manager ben je eindverantwoordelijk voor het functioneren en de doorontwikkeling van de serviceorganisatie. Je zorgt dat installateurs kunnen rekenen op snelle, duidelijke en inhoudelijk sterke ondersteuning.

De organisatie groeit en vraagt om verdere professionalisering. Jij brengt structuur, stelt prioriteiten en zorgt dat processen, capaciteit en kwaliteit in balans blijven. Tegelijk bouw je aan een team dat eigenaarschap pakt, zich ontwikkelt en stabiel presteert.

Je schakelt continu tussen operatie en verbetering en zorgt dat de serviceorganisatie meegroeit en een betrouwbare partner blijft voor installateurs.

Jouw verantwoordelijkheden

Als Service Manager ben je verantwoordelijk voor de aansturing en verdere professionalisering van de serviceorganisatie. Je zorgt voor structuur, duidelijkheid en een organisatie die meegroeit met de vraag uit de markt.

- Aansturen van de serviceorganisatie (ca. 20 FTE), bestaande uit binnen- en buitendienst;
- Direct leidinggeven aan service coördinatie (planning), technical support, customer care en de teamlead buitendienst;
- Inrichten, verbeteren en borgen van serviceprocessen en werkwijzen;
- Sturen op planning, capaciteit en inzet van eigen monteurs en externe partners;
- Monitoren van KPI's zoals doorlooptijden, first-time-fix en productiviteit, en hierop bijsturen;
- Oppakken van escalaties en nemen van beslissingen bij complexe vraagstukken;
- Zorgen voor duidelijke structuur, rolverdeling en performance management binnen het team;
- Afstemmen met andere afdelingen over prioriteiten en verbeterinitiatieven;
- Periodiek aansluiten bij managementoverleggen om resultaten en knelpunten te bespreken.

"Alles wat we doen, draait om één ding: maximale klanttevredenheid."

Jouw plek binnen de organisatie

Je rapporteert aan de Operations Manager en bent eindverantwoordelijk voor de serviceorganisatie.

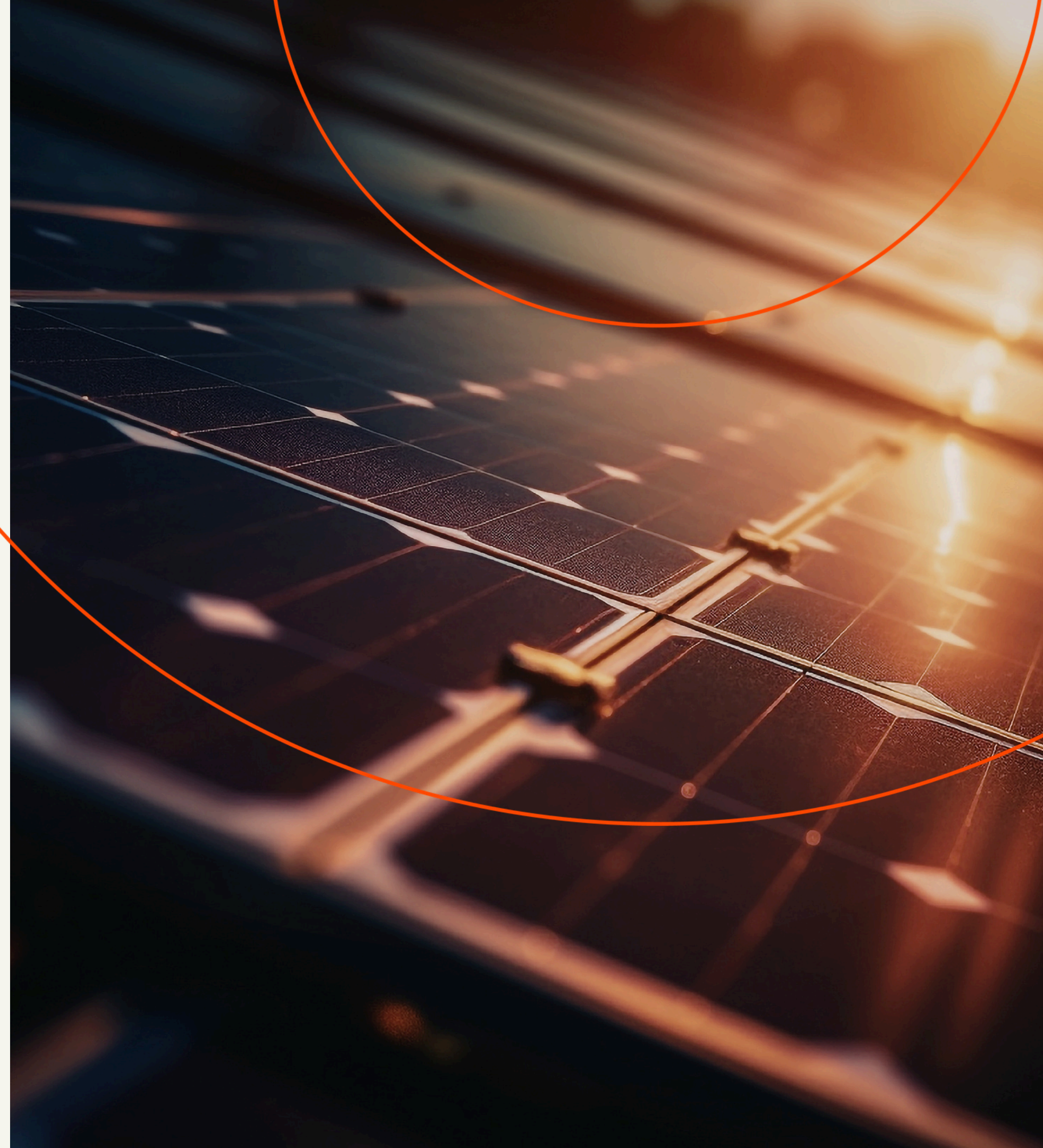
Je geeft leiding aan een team van circa 20 FTE, waarvan ongeveer 6 directe rapporten. Je directe team bestaat uit onder andere de teamlead van de buitendienst, service coördinatie en technical support. De grootste groep binnen de afdeling bestaat uit servicemonteurs in de buitendienst.

De rol heeft een duidelijk ontwikkelperspectief en groeit op termijn richting een bredere positie met invloed op organisatieniveau.

Wat jij meebrengt

Je bent een leider die mensen meeneemt in verandering en structuur brengt zonder de flexibiliteit te verliezen. Je weet hoe je een team van technische specialisten motiveert en ontwikkelt, en blijft ook onder druk rustig en duidelijk in je communicatie. Je schakelt makkelijk tussen verschillende niveaus, zowel intern als extern.

- Hbo werk- en denkniveau;
- Aantoonbare leidinggevende ervaring binnen een technische serviceorganisatie;
- Ervaring met het (indirect) aansturen van buitendienstmonteurs (field service);
- Ervaring binnen of sterke affiniteit met de installatietechniek;
- Ervaring met het verbeteren en professionaliseren van serviceprocessen;
- In staat om te sturen op KPI's en performance;
- Het stimuleren en toezien op "veiligheid en veilig werken";
- Ervaring met stakeholdermanagement, inclusief het schakelen met klanten bij escalaties;
- Goede beheersing van de Nederlandse en Engelse taal.



Competenties zijn samenhangende gedragingen, vaardigheden en persoonlijke eigenschappen die bepalen **hoe** iemand handelt in werksituaties.

Competenties waarop een kandidaat hoog scoort, gaan van nature makkelijker af. Een lage score betekent niet dat iemand ergens slecht in is of zich niet kan ontwikkelen. Het geeft vooral aan dat dit meer energie en tijd kost om goed te doen of vol te houden.

Gedragscompetenties

Leidinggeven

Leidinggeven gaat over het vermogen om richting te geven, anderen te beïnvloeden en mensen mee te nemen in een gezamenlijk doel.

Gestructureerdheid

Gestructureerdheid gaat over de neiging om orde, regelmaat en duidelijkheid in het werk aan te brengen.

Verantwoordelijkheidsgevoel

Verantwoordelijkheidsgevoel gaat over het bewust oppakken van taken en plichten, ook wanneer dat verder gaat dan het eigen takenpakket.

Emotionele intelligentie

Emotionele intelligentie gaat over het herkennen, begrijpen en reguleren van zowel eigen emoties als die van anderen.

Proactiviteit

Proactiviteit gaat over het uit eigen beweging actie ondernemen in plaats van afwachten.

Dit mag je verwachten

Je komt te werken in een sleutelrol binnen een groeiende en ambitieuze organisatie met een duidelijke rol. De cultuur is open en mensgericht, met veel ruimte voor eigen initiatief en verantwoordelijkheid. Naast een uitdagende functie met een concreet groeipad richting het Management Team, kun je rekenen op:

- Een bruto maandsalaris tussen € 6.500,- en € 7.500,-, afhankelijk van kennis en ervaring;
- 25 vakantiedagen;
- 5 ADV-dagen;
- Een leaseauto;
- Een laptop en telefoon;
- Een goede pensioenregeling;
- Volop ruimte voor persoonlijke ontwikkeling en het volgen van opleidingen;
- Een dynamische werkomgeving met een betrokken en collegiaal team.

INTERESSE?

Neem contact op met Daan Timmermans via +31 6 34 21 99 93 of daantimmermans@luke.nl

www.luke.nl

